基本編 A 版（1 時間コース）

１．派遣で働く心構え

２．コミュニケーションの重要性

３．個人情報の保護

４．職場でのパソコンの取扱い

「基本編Ａ版」で学ぶポイント

派遣で働くうえで大切な心構えやコミュニケーションの重要性について、また第一印象の重要性について考えます。

その上で、個人情報の保護や職場でのパソコンの取扱いについて学習します。

１． 派遣で働く心構え

（１）派遣で仕事をするということ

皆さんは、すでに派遣でのお仕事経験をお持ちの方ですので、ご存知のように、派遣元事業主＝シルバー人材センター連合本部（以下「派遣元」という）は、派遣会員と労働契約を結ぶ主体となりますので、雇用主としての責任は主として派遣元が負うことになりますが、一部は派遣先が分担して、派遣会員に対する責任を果たします。

労働者派遣は雇用者と指揮命令を行う者が分離する雇用形態ですので、労働基準法や労働安全衛生法などの適用も、派遣元が主となり、派遣先が一部を分担して責任を果たします。

直接雇用の正社員、契約社員あるいはパートさんなどと異なり、派遣で働くということは、いろいろな会社（派遣先）で仕事に就くことがあり、各派遣先の職場でのルールなどへの順応性が求められることになります。

（２）感じの良い応対

派遣先の社員の方との関係性はもちろんですが、サービス系の仕事などであれば派遣先の顧客との良好な関係性も大切になります。

例えば、あなたがスーパーに派遣されていたとします。感じの良い応対をすると、そのスーパーの顧客は「あのお店の店員さんは感じが良い」と周囲の人たちに言い、顧客の声としてお店に良い評価が寄せられます。一方、「感じが悪い」という口コミはアッという間に広がります。

スーパーの顧客からは、誰が社員なのか派遣されている人なのかわかりません。皆さんはスーパーの社員として見られているはずです。シルバー

から派遣されて働いている皆さんも、お店を代表しているという気持ちを持って、感じの良い応対を心がけましょう。

（３）挨拶は仕事の基本

社会人として、どんなに経験を持っていたとしても、コミュニケーションの基本になるのが挨拶です。

特に、慣れない派遣先では、挨拶の仕方ひとつで、その人の評価が左右されます。

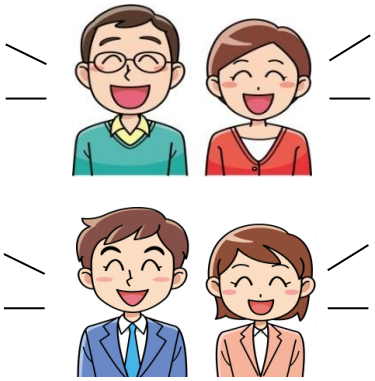
【 印象の良い挨拶のポイント 】

あ　あかるい笑顔、あかるい声

い　いつでも

さ　さっと、自分から

つ　続けましょう。



＜上級の挨拶＝ワンポイントレッスン＞

派遣先の業種や部署あるいは派遣される仕事の内容によって、「挨拶」にも違いがあります。

ここでは見過ごされがちな、好印象を与えるポイントを説明します。

①　「人の数」だけ挨拶をしましょう

職場に出勤したら、入口付近で、やや大きめの声で「おはようございます！」とあいさつします。その後、自分の席（配置）に着くまで、やや控えめに「おはようございます…」と（歩きながら）会釈します。

「人の数だけ挨拶がある」を心がけると職場が元気になります。

② ガンマンの対決

後輩が先に挨拶し、先輩は後から挨拶する･･･そんなルールはどこにもありません。気がついた方から先に挨拶しましょう。

「ガンマンの対決（早打ち）」を心がけると職場が元気になります。

③ 臨機応変に

「笑顔で、元気よく、大きな声」が挨拶の基本です。

特に、朝晩の挨拶など、基本どおりの挨拶が職場の活性化にもつながります。

しかし、事前了解を得た上であっても、遅刻、早退をする場合や、出退勤の時間が定刻と異なる場合などは、上長のところへ挨拶に行き、近くの人にも元気よく挨拶しましょう。

また、エレベーターの乗り降りや、職場で見知らぬ人とすれ違う時などに軽く目礼すると、お互いが心地良い印象をもつものです。

２．コミュニケーションの重要性

（１）コミュニケーションとは

コミュニケーションの一般的な定義は、「知覚、感情、思考に関する情報を人に伝えたり他の人から受ける行為」とされています。

非常に幅広い意味で使われますが、ここでは「人と良い関係性を築く」という意味でのコミュニケーションについて考えてみましょう。

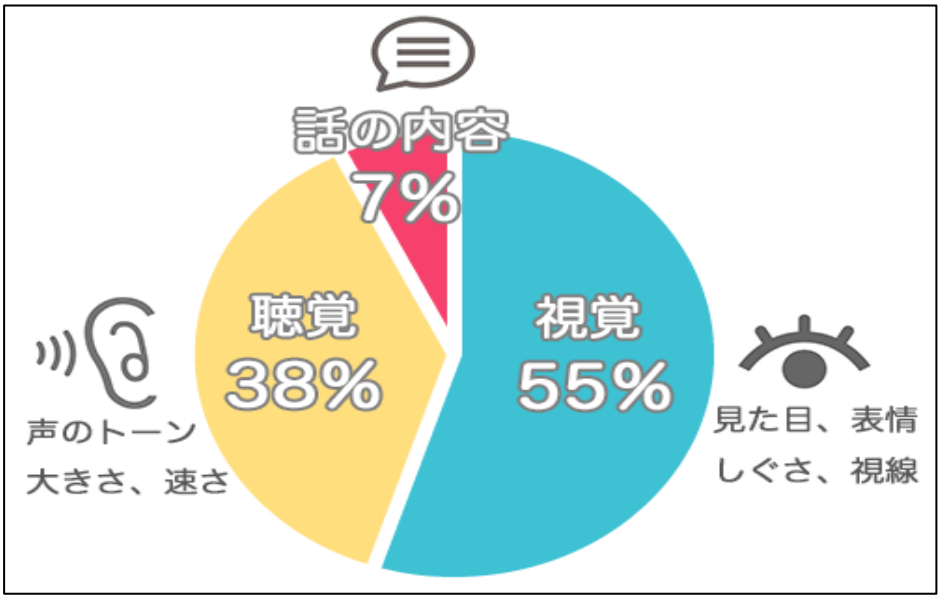
（２）第一印象の大切さ

第一印象の大切さを考える際に参考になるのが、米国の心理学者である、アルバート・メラビアン博士の「メラビアンの法則」です。

「初対面の第一印象では、話の内容で判断される割合は非常に低く、視覚や聴覚からの印象でほとんど判断される」ということです。

自分が「人にどう映っているか」見直してみる必要があるかもしれません。

メラビアンの法則



メラビアンの研究で分かったことは、感情や態度を示すメッセージにおいて、３つの要素「言語情報・視覚情報・聴覚情報」に矛盾があった場合、"人は、言葉よりもまず視覚情報、次に聴覚情報を重視する“ということでした。

たとえば、あなたが顔をしかめながら、暗い声で「楽しい」と言っても、相手に楽しさは伝わりません。

あなたが笑顔で、明るい声で、「楽しい」と言う時にこそ、３つの要素が一致し、あなたの楽しさが相手に伝わるのです。

そして、初対面という状況もこれと同じです。あなたの好意や良い関係を築きたいという思いを、なんとか相手に伝えたいのであれば、視覚（55%）や聴覚（38%）が重要ということから、第一印象の大切さに気づいたことと思います。

３．個人情報保護

（１）個人情報の保護

「個人情報保護法」では、個人情報を取扱う企業、団体などに対して以下のような義務が課せられています。

①利用目的を特定し、利用目的の達成に必要な範囲内でのみ個人情報を取り扱うこと

②個人データについては安全管理措置を講じ、従業者等を監督すること

③あらかじめ本人の同意を得なければ第三者に個人データを提供してはならないこと

④個人データは利用目的など本人の知り得る状態に置き、本人の求めに応じて開示等を行うこと

⑤苦情の処理に努め、相談体制を整備すること

派遣会員としても、就業中にさまざまな個人情報に接する可能性がありますので、個人情報保護について一定の知識をもち、普段から慎重な対応を心がける必要があります。

情報化の進展に伴い、コンピュータやネットワークを利用して大量の個人情報が処理されていますが、個人情報は、その性質上いったん誤った取扱いがなされ、漏洩やネット上への流出等が生じると、個人に取り返しのつかない被害を及ぼすおそれがあります。

個人情報保護法の趣旨は、このような状況を踏まえ、誰もが安心してＩＴ社会のメリットを享受できるよう、個人情報の適正な取扱いに関する一般的なルールを法的に確立し、そのルールに即した取扱いを確保す

ることにあります。個人情報の漏洩は、組織自体に非常に大きなダメージを与えます。派遣会員の場合であれば、派遣先に重大な損害を与えるおそれがあります。

（２）個人情報の漏洩を防ぐ３つのポイント

①電子メールや FAX を送る前に必ず宛先を確認する

電子メールや FAX の送り先を間違えたまま送ってしまうと、知らない人に情報が漏洩してしまいます。送る際には必ず宛先を確認するクセをつけましょう。

②個人情報が含まれている書類を無造作に廃棄しない

個人情報が記載された書類などを、ゴミ箱に捨てるのは NG です。捨てられた書類から個人情報が漏洩する危険性があります。仕事だけでなく、個人的な名簿などの取扱いにも注意が必要です。

③派遣先から個人情報を持ち出さない

個人情報や業務情報を USB メモリなどの記録媒体に保存し、派遣先から勝手に持ち出してはいけません。記録媒体を紛失や盗難によって、持ち出した情報が漏洩する可能性があります。

派遣先の会社には、第三者に知られたくない秘密情報があります。

派遣会員は、就業中に知り得た情報について秘密を守る義務があり、守秘義務が課せられた秘密情報には、紙や電子ファイルなど目に見えるもののほか、聞いた情報など目に見えないものも含まれます。

例えば、電車やバス、エレベーター、レストラン、飲食店など公共の場で個人情報を含んだ会話をすると、そこから情報が漏洩する危険性

があります。特に、携帯電話での会話は周囲への注意が散漫になりがちなので、気をつけなければなりません。

なお、守秘義務に関しては、派遣元から得た情報や取引先の情報も同様です。知り得た情報は、退職後を含め、決して第三者に漏らしてはいけません。

４．職場でのパソコンの取扱い

派遣先で使用するパソコンは、業務のために派遣先から貸与されているものです。その取扱いについては、次の点に注意しましょう。

（１）職場でのパソコン取扱いの原則＞

①業務に関係ないインターネットの閲覧や私用メールの送受信、掲示板・ツイッターへの書き込みなどは行わない。

②与えられた ID やパスワードは、ルールに従って第三者に知られないように管理する。

③送信元が不明なメールなど不審なメールは、コンピュータウィルスが入っている場合があるので、開かずに管理者に相談する。

④許可無く、ソフトウェアをダウンロードしたり、インストールしない。

⑤業務上指示のない情報のコピー、加工、印刷はしない。

⑥派遣先のパソコンに、自分のパソコンや個人の USB など記憶媒体を許可無く接続しない。

⑦仕事中に一時席を離れるときは、他の人が見たり、使用したりしないように、パスワードで保護されたスクリーンセーバーを起動する等の対策を講じる。